

E.S.E. Hospital Del Rosario

Acreditado IAMI
por el Min. de Protección Social - UNICEF - Sec. de Salud del Huila
según Resolución 001244 del 5 de Agosto de 2008
NIt. 891180039-0



DATOS GENERALES:

COMITÉ:	ACTA DE COMITÉ DE ÉTICA DE ENERO DE 2020.		Fecha: 24 de Febrero de 2020.
Nº COMITÉ:	01 DE 2020.	HORA INICIO	03:00 pm
RESPONSABLE:	BLANCA RUTH GUEVARA PENAGOS	HORA FINAL	04:00 pm
OBJETIVOS:	Asesorar y orientar a los profesionales de la salud que hacen parte de la Empresa Social del Estado Hospital del Rosario, en la determinación de normas y procedimientos éticos que garanticen la integridad de los usuarios de nuestra ESE, promoviendo el sano ejercicio de la actividad técnica y científica.		
TEMAS:	Se cumplió: SI <u>X</u> NO <u>__</u>		

Informe de quejas y reclamos correspondientes al mes de Enero del 2020, para su respectiva socialización, por parte de la Coordinadora del SLAU de la E.S.E Hospital del Rosario.	Se cumplió: SI <u>X</u> NO <u>__</u>
---	---

*Lo más importante
es el usuario*



INFORME ATENCIÓN AL USUARIO MES DE ENERO 2020.

FUNCIONES:

Proceso de Quejas y Reclamos.
Encuestas de Satisfacción.
Divulgación de deberes y derechos a los usuarios.
Apertura Buzones de sugerencias.
Asociación de Usuarios de Servicios de Salud.
Entrega de Historias Clínicas

PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMOS.

En el mes de Enero se presentaron tres quejas por escrito y 1 felicitación.

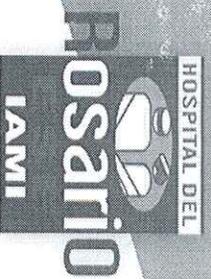
QUEJA No. 1

USUARIO: Jessica Lizcano
CC. 1004062469

MOTIVO DE LA QUEJA: la madre manifiesta inconformidad con la mala atención de la odontóloga Ana María Tovar a su hija menor de edad María José Polania refiere que no tiene actitud para la atención a los niños, niñas.

RESPUESTA QUEJA: Se contesta oficio a la usuaria ofreciéndole disculpas y un nuevo servicio con otra odontóloga, de igual manera se le indica que a la odontóloga se le realizó la retroalimentación en torno a la actitud de servicio que demandan los usuarios y se ofrece reprogramación de la cita odontológica.

OPORTUNIDAD: 6 Días

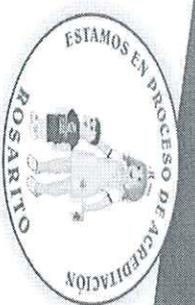


CAMPOALEGRE - HUILLA
QUEJA No. 2

E.S.E. Hospital Del Rosario

Acreditado IAMI

por el Min. de Protección Social - UNICEF - Sec. de Salud del Huila
según Resolución 001244 del 5 de Agosto de 2008
Nit. 8911180039-0



USUARIO: Sandra Patricia Guevara
CC. 1079175755

MOTIVO DE LA QUEJA: Usuaría manifiesta inconformidad con un mal procedimiento realizado a su hija menor de edad Emely Sulay Castañeda por parte de la odontóloga Ana María Tovar

RESPUESTA QUEJA: se le contesta un oficio donde se le explica la evaluación sobre la atención realizada por la odontóloga Ana María Tovar indicando que cuyo procedimiento realizado esta indicado y conforme a los tratamientos odontológicos. También se le ofrece ser valorada por una nueva odontóloga para verificar el procedimiento a seguir.

OPORTUNIDAD: 9 Dias

QUEJA No. 3

USUARIO: Miriam Vásquez Llanos
CC. 36088093

MOTIVO DE LA QUEJA: Usuario manifiesta inconformidad con el servicio de facturación por no haberse realizado mal la facturación de una cita médica.

RESPUESTA QUEJA: Se contesta oficio al usuario ofreciéndole disculpas e informándole el motivo por qué no se logró realizar la facturación a la cita asignada, de igual manera se le asigna una nueva cita con médico genera.

OPORTUNIDAD: 5 Dias

FELICITACION 1

USUARIO: Miriam Vásquez Llanos

FELICITA A: Servicio de urgencias

MOTIVO: La usuaria Miriam Vásquez da los agradecimientos al servicio de facturación por haberle brindado una cita medica sin realizar la fila al horario de su comodidad.

 Carrera 9 No. 32-50 Km 1 - Via a Neiva / Campoalegre - (H)
 Teléfonos: (098) 838 14 81 - 838 00 30
 administracion@hospitaldelrosario.gov.co
 www.hospitaldelrosario.gov.co

*Lo más importante
es el usuario*



CAMPOALEGRE - HUILLA
QUEJAS VERBALES.

E.S.E. Hospital Del Rosario

por el Min. de Protección Social - UNICEF - Sec. de Salud del Huilla
según Resolución 001244 del 5 de Agosto de 2008
Nit. 89-1180039-0



Se realizaron 10 atenciones inmediatas a usuarios quienes interponen quejas verbalmente. Entre ellas La facturación de Exámenes, procedimientos y aplicación de exámenes, asignación de nuevas citas médicas. Citas de control y crecimiento para usuarios de la zona rural.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS DIFERENTES SERVICIOS.

Se aplicaron las **300** Encuestas a diferentes usuarios quienes utilizaron los diferentes servicios del Hospital Del Rosario. en Total, 291 Usuarios Satisfechos Calificados Buenos. Un Total de 95,81% de satisfacción.

DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

Se realiza una socialización a diferentes usuarios en el tema de presentación de la oficina del SLAU e invitarlos a utilizar el servicio e igual que los Buzones de sugerencia. Donde se les enseña la ubicación del lugar de la oficina y de los buzones, también el formato que se debe diligenciar. y en constancia se firma el formato de registro de educación a la orientación. Se anexa al informe.

De igual manera se continúa haciendo educación en las siguientes temáticas:

- Buen trato.
- Portafolio de Servicios.
- Humanización de los servicios de salud.
- Buen uso del servicio de urgencias.
- Participación comunitaria en salud.
- Asociaciones de Usuarios de Servicios de Salud.
- Deberes y Derechos en Salud.
- Asociaciones de Usuarios de Servicios de Salud.
- Promoción y Prevención de la Salud.
- Proceso de asignación de citas por consulta externa.
- Horarios de atención de los servicios de la E.S.E. Hospital del Rosario.

Carretera 9 No. 32-50 Km 1 - Via a Neiva / Campoalegre - (H)
Teléfonos: (098) 838 14 81 - 838 00 30
administración@hospitaldelrosario.gov.co
www.hospitaldelrosario.gov.co

*Lo más importante
es el usuario* 3

E.S.E. Hospital Del Rosario

Acreditado IAMMI

por el Min. de Protección Social - UNICEF - Sec. de Salud del Huilla
según Resolución 001244 del 5 de Agosto de 2008
Nit. 8911180039-0



ASOCIACION DE USUARIOS DE ESE HOSPITAL DEL ROSARIO.

La Asociación de Usuarios de la E.S.E Hospital del Rosario, iniciamos realizando la primera reunión del año 2020, que se llevó a cabo el día 24 mes de enero año 2020, donde se llevó a cabo la presentación de la nueva funcionaria que se llevara la coordinación de la oficina de SIAU y programación de las actividades del año.
Se le anexa acta.

APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS

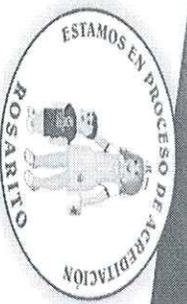
En el mes de Enero, se encontró 1 oficio en los buzones de sugerencia a la E.S.E.
La revisión de los buzones se realizó los días viernes 10 – 17 – 24 – 31, en constancia se firmaron las actas de apertura en compañía de un usuario testigo que valida la información y que reposan en la carpeta en la oficina de Atención al Usuario.

En cartelera institucional se fijó el cronograma de apertura de buzones de sugerencias para el año 2019.

ENERO: viernes 10- 17 – 24-31
FEBRERO: viernes 07 – 14 – 21 - 28
MARZO: viernes 06 – 13 – 20 – 27
ABRIL: viernes 03 – 10 – 17 - 24
MAYO: viernes 01 – 08 – 15 – 22 – 29
JUNIO: viernes 05 – 12 – 19 – 26
JULIO: viernes 03 – 10 – 17 – 24 - 31
AGOSTO: viernes 07 – 14 – 21 – 28
SEPTIEMBRE: viernes 04 – 11 – 18 - 25
OCTUBRE: viernes 02 – 09 – 16 – 23 - 30
NOVIEMBRE: Viernes 06 – 13 – 20 – 27
DICIEMBRE: viernes 04 – 11 – 18 – 24

E.S.E. Hospital Del Rosario

por el Min. de Protección Social - UNICEF - Sec. de Salud del Huila
según Resolución 001244 del 5 de Agosto de 2008
Nit. 8911180039-0



ASISTENTES AL COMITÉ DE ETICA:

NOMBRES.	CARGO.	FIRMAS.
DRA. DORALY GARAVITO	Asesora de Calidad.	<i>Doralys Garavito</i>
DRA. MAYRA ALEJANDRA CARVAJAL	Coordinadora de Laboratorio.	<i>Mayra Carvajal</i>
DRA. ANA MARIA TOVAR ORTIZ	Coordinadora de Odontología.	<i>Ana Maria Tovar</i>
DRA. MARYI CLARA GUTIERREZ PENAGOS	Coordinadora de Facturación.	<i>Maryi Clara Gutierrez</i>
E.J. CARMEN LILIANA MONTERO	Coordinador Urgencias	<i>Carmen L. Montero</i>
REG. BIANED MORENO	Coordinadora de Farmacia	Ausente
PS BLANCA RUTH GUEVARA PENAGOS	Coordinadora Atención al Usuario	<i>Blanca Ruth Guevara</i>
GERARDO MONTENEGRO	Delegado Comité de Ética	<i>Gerardo Montenegro</i>

*Lo más importante
es el usuario*